
**PENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN BEBAN KERJA PEGAWAI TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PADA LEMBAGA PERMASYARAKATAN KELAS IIA
PAREPARE**

**THE INFLUENCE OF WORK ENVIRONMENT AND EMPLOYEE WORKLOAD ON
SERVICE QUALITY IN CLASS IIA COMMUNITY INSTITUTIONS
PAREPARE**

Parman¹, Shelviani², Bahruddin³, Nirwana S⁴, Arham⁵

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Parepare
Management Study Program, Faculty of Economics
Muhammadiyah University of Parepare

ABSTRACT

Shelviani, 2024,. research title "The Influence of the Work Environment and Employee Workload on Service Quality at Parepare Class IIA Correctional Institutions". Supervisor I, Mr. Parman, and Supervisor II, Mr. Bahruddin, Thesis Management Study Program, Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah University, Parepare (UMPAR).

The high demand for providing the best quality of service to Prison Residents (WBP) with housing density levels exceeding capacity means that almost all officers and employees of State Detention Centers (Rutans) or Correctional Institutions (Lapas) experience work overload. Conditions like this will certainly have a negative impact on the quality of services provided. This research used quantitative methods with a total of 77 respondents, while the analysis tool used was SPSS (Statistical Package for the Social Sciences). The results of this research show that the workload and work environment, both partially and simultaneously, have a significant effect on the quality of service at the Parepare Class IIA Correctional Institution.

Keywords: Work Environment; Workload; Service quality

PENDAHULUAN

Diterbitkannya Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1995, dapat dikatakan sebagai tonggak perubahan dimana istilah “penjara” mengalami perubahan dalam penyebutannya sesuai amanah Undang-Undang menjadi “Pemasyarakatan”. Bahkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2022 tentang Pemasyarakatan khususnya pada Pasal 1 angka 18 lebih memberi penegasan dengan menyebutkan bahwa “Lembaga pemasyarakatan adalah tempat untuk melaksanakan fungsi pembinaan terhadap narapidana”

Perubahan ini tentunya tidak hanya pada batasan penyebutan nama saja, akan tetapi juga berdampak pada beberapa aspek lainnya, seperti sistem tata kelola, dan juga pada bentuk pembinaan terhadap penghuni yang memiliki status serta karakter berbeda, sebagaimana diatur pada Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pembinaan dan Pembimbingan Warga Binaan Pemasyarakatan, belum lagi dengan tuntutan dari masyarakat atau keluarga dari penghuni yang tentunya selalu berharap untuk bisa mendapatkan pelayanan secara baik dan nyaman.

Penegasan senada juga dikemukakan oleh Siagian (2020) bahwa perubahan yang terjadi dalam sebuah organisasi tentunya membutuhkan partisipasi dari semua sumber daya yang ada di dalam organisasi, apakah itu sumber daya yang bergerak maupun tidak bergerak, termasuk dalam hal ini sumber daya manusia yang tentunya menjadi pemegang posisi strategis

dibanding sumber daya lainnya seperti finansial, bangunan, mesin bahkan keberadaan media berbasis teknologi akan tidak memiliki makna tanpa keberadaan sumber daya manusia sebagai penggerak.

Marlapa, (2018) juga mengemukakan bahwa setiap perubahan yang terjadi dalam sebuah organisasi tentunya memiliki eksistensi tersendiri dalam rangka menghadapi terjadinya perubahan zaman dan tentunya hal tersebut harus dilakukan. Oleh Tampubolon (2020) menambahkan bahwa setiap perubahan tentunya telah dibarengi dengan perencanaan terlebih dahulu, dimana hal yang menjadi bagiannya tidak terlepas dari upaya memperbaiki semua bentuk sistem tata kelola dalam sebuah organisasi agar mampu memberikan pelayanan terbaik.

Lembaga Pemasyarakatan (LP) merupakan salah satu organisasi yang menjadi bagian dari Kementerian Hukum dan HAM di Indonesia, olehnya itu Frischa (2022) dalam penelitiannya juga menjelaskan bahwa Lembaga Pemasyarakatan (LP) sebagai organisasi yang berorientasi pada pelayanan publik, maka peran penting yang dimiliki yakni memberikan pelayanan terbaik kepada warga binaan termasuk dalam hal ini keluarga dan masyarakat yang melakukan kunjungan.

Mempetegas hal tersebut Parman, dkk (2021) menguraikan bahwa mengukur kualitas sebuah instansi atau lembaga dapat dilihat melalui seberapa baik bentuk pelayanan yang dilakukan. Ditambahkan pula untuk mengukur kualitas pelayanan tersebut tentunya memiliki takaran tersendiri, sebab akan berbeda bentuk pelayanan pada instansi pemerintah yang menangani pelayanan dasar seperti kesehatan dan pendidikan dibanding dengan bentuk pelayanan publik lainnya, demikian pula pada lembaga pemasyarakatan bentuk pelayanan yang harus diberikan tentunya memiliki spesifikasi tersendiri.

Konsep pelayanan yang berkualitas berdasarkan pandangan dari Tjiptono (2020) adalah bentuk upaya yang semestinya dilakukan oleh suatu entitas dalam rangka memenuhi kebutuhan dan juga keinginan dari pengguna layanan disertai dengan upaya melakukan penyampaian yang mampu menyeimbangkan harapan dari para pengguna, dimana harapan tersebut tentunya oleh pengguna layanan dapat terpenuhi dengan baik

Sementara Kasmir (2018) melihat dari sudut pandang berbeda bahwa kualitas sebuah pelayanan pada dasarnya sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor salah satunya dan menjadi paling utama yakni sumber daya manusia. Sedangkan Moenir (2018) menyebutkan bahwa selain faktor manusia, kualitas pelayanan juga dipengaruhi oleh Aturan, Organisasi, Pendapatan, dan Sarana Pelayanan.

Berdasar pada kedua konsep tersebut jika dihubungkan dengan kualitas pelayanan pada lembaga pemasyarakatan secara umum telah memiliki standar tersendiri sebagaimana diatur dalam Keputusan Direktorat Jenderal Pemasyarakatan No.PAS-4.OT.02.02 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan, harapan dikeluarkannya aturan ini agar pelayanan di Lembaga Pemasyarakatan dapat berjalan maksimal. Namun pada kenyataannya kondisi tersebut belum mampu tercapai dengan baik, disebabkan masih banyak ditemui keluhan masyarakat terkait kualitas pelayanan yang diberikan.

Yozi (2022) dari hasil pengamatan yang dilakukan pada salah satu Lembaga Pemasyarakatan menguraikan bahwa sorotan masyarakat terkait dengan kualitas pelayanan diantaranya mengenai perilaku dan kompetensi pegawai dalam memberikan pelayanan, prosedur dan waktu pelayanan, serta penanganan pengaduan, saran dan masukan kepada pegawai. Sementara menurut pandangan dari La Rahman (2023) bahwa salah satu penyebab tidak maksimalnya pelayanan di Lembaga Pemasyarakatan diakibatkan oleh kondisi sarana prasarana yang kurang mendukung, seperti fasilitas ruangan untuk warga binaan yang dikategorikan kurang memadai.

Kondisi tersebut juga diuraikan oleh Nurul Qomariah (2023) dalam penelitiannya dimana rata-rata ketidakpuasan masyarakat diakibatkan oleh kondisi antrian dan fasilitas ruang tunggu yang kurang memadai, dan hal paling sering dikeluhkan pula yakni terbatasnya jenis barang yang dapat ditiptkan untuk keluarga mereka, dalam artian barang tersebut bukan hal terlarang.

Timbulnya rasa ketidakpuasan dari pengguna layanan menurut pandangan Tjiptono (2020) adalah kesimpulan dari interaksi sesudah menggunakan jasa atau pelayanan yang telah diberikan kemudian membandingkan kinerja yang telah diberikan terhadap kinerja yang

diharapkan. Pelanggan akan merasa puas jika menerima layanan yang baik dan sesuai dengan yang diharapkan. Senada dengan pandangan tersebut P. Kotler & Keller (2020) juga mengemukakan bahwa ukuran kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja layanan dengan hasil yang diinginkan

Kepadatan hunian di beberapa Lembaga Pemasyarakatan saat ini menurut Krisna Duta Putra (2022) tidak lagi sesuai rasio dengan ruangan yang disediakan, hal ini memiliki dampak sangat besar terhadap kualitas pelayanan pegawai yang dimiliki. Penyebabnya karena tingkat kepadatan yang tinggi akan rentan memicu terjadinya konflik antar warga binaan, bahkan tidak sedikit ditemui terdapat konflik antara petugas dengan penghuni.

Kondisi tersebut sangat memungkinkan untuk terjadi dimana dan bahkan tidak dapat dihindari, sebab menurut Frischa (2022) bahwa Sumber Daya Manusia (SDM) pada hampir semua Lembaga Pemasyarakatan tidak semua dibekali dengan keterampilan di bidang pelayanan, sebab orientasi kerja mereka lebih kepada menjaga ketertiban dan keamanan dari penghuni, sementara di bidang lainnya lebih berfokus pada pelayanan di bidang administrasi. Adapun terhadap pembinaan mental dan keterampilan warga binaan umumnya dilakukan dengan merekrut pihak dari luar.

Tingginya tuntutan terhadap pemberian kualitas pelayanan terbaik kepada Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP) dengan kondisi tingkat kepadatan hunian yang melebihi kapasitas membuat hampir semua petugas dan pegawai Rumah Tahanan Negara (Rutan) atau Lembaga Pemasyarakatan (Lapas) mengalami kelebihan beban kerja. Kondisi semacam ini tentunya akan memberikan dampak negatif yang akan berimbas pada kualitas pelayanan yang diberikan.

Olehnya itu Frischa (2022) dalam hasil penelitiannya menyatakan bahwa tingginya kepadatan hunian yang tidak sesuai dengan rasio fasilitas ruangan yang disediakan, secara otomatis akan membuat pegawai pada sebuah lembaga pemasyarakatan akan mendapatkan beban kerja yang berat, sebab tingkat kewaspadaan, pengamanan dan keamanan akan lebih diperketat untuk menghindari timbulnya gesekan atau perkelahian antar warga binaan. Beratnya beban kerja semacam inilah seorang petugas akan mudah menjadi emosional.

Penegasan serupa juga dikemukakan oleh Rasmi, Parman dan Fatima (2021) dalam hasil penelitiannya bahwa pemberian beban kerja yang melebihi kapasitas atau kemampuan yang dimiliki oleh seorang pegawai akan membuat mereka menjadi burnout (Stress Tinggi), dimana pegawai tersebut mengalami kelelahan baik fisik maupun mental dan cenderung menjadi emosional. Tentunya hal ini sangat berdampak pada kinerja yang akan diberikan dan bahkan dapat mengakibatkan tujuan dari sebuah organisasi akan sulit untuk tercapai.

Beban kerja sesuai pengertiannya menurut Eni Mahawati, dkk. (2021) adalah volume pekerjaan yang dibebankan kepada seorang pegawai atau karyawan baik berupa fisik maupun mental dan menjadi tanggung jawabnya. Sementara menurut Rasmi, Parman dan Fatima (2021) menguraikan bahwa setiap pekerjaan akan menjadi beban bagi pelakunya, akan tetapi beban tersebut sangat tergantung bagaimana seseorang melakukan atau menangani pekerjaannya sehingga dapat disebut dengan beban kerja. Selain itu juga diuraikan bahwa kemampuan seseorang dalam menangani pekerjaan akan sangat dipengaruhi oleh kemampuan menangani beban kerjanya, olehnya itu beban kerja dapat pula didefinisikan dengan kemampuan tubuh manusia dalam menerima pekerjaan.

Faktor lain yang juga dapat memberikan pengaruh terhadap kinerja seorang pegawai yang tentunya dapat berimbas pada kualitas pelayanan yang diberikan menurut Parman, dkk (2021) yakni kondisi Lingkungan tempat seseorang melaksanakan aktivitas, atau sering disebut dengan lingkungan kerja atau segala sesuatu baik itu hal-hal bersifat fisik dan psikis yang secara langsung maupun tidak langsung akan memberikan pengaruh terhadap kinerja seorang pegawai. Lingkungan kerja dengan fasilitas yang memadai sesuai harapan dan keinginan seorang pegawai, akan mendorong perilaku positif sehingga dapat menciptakan nilai disiplin dan loyalitas yang tinggi.

Hasibuan (2020) mengemukakan bahwa kenyamanan dalam suatu lingkungan kerja tentunya juga memberikan pengaruh sangat besar terhadap peningkatan kinerja seorang pegawai. Adapun lingkungan kerja yang dimaksud yakni segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas. Pandangan

sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh Hendri Lukmanto (2022) dan Krisna D Putra (2022) bahwa lingkungan kerja yang kondusif dapat mendorong kinerja seorang pegawai pegawai juga akan meningkat

Sementara menurut Wibowo, (2020) Lingkungan kerja juga memiliki pengaruh terhadap kinerja seorang pegawai dimana hal yang mempengaruhi tersebut yakni kondisi hubungan yang baik antar atasan dengan bawahan maupun diantara rekan sekerja. Demikian pula yang dikemukakan oleh Mawaddah (2022) bahwa lingkungan kerja yang dapat mendukung peningkatan kinerja yakni suasana kerja antara pegawai yang dapat terjalin dengan baik serta didukung oleh fasilitas kerja memadai.

Kondisi umum sesuai dengan hasil observasi awal yang dilakukan pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas II.A Kota Parepare, jika dikaitkan dengan kondisi beban kerja dan lingkungan kerja, dari data yang dituangkan pada Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Lembaga Pemasyarakatan Kelas II.A Parepare Tahun 2022, bahwa kapasitas jumlah hunian yakni 360 ruangan sementara data jumlah penghuni tercatat 617 orang, yang ditangani oleh 77 orang, dimana 39 orang adalah bagian Ketertiban, 18 orang menangani bagian Administrasi dan 13 orang lainnya menangani khusus Pembinaan Lapas Anak, dan Tata Usaha sebanyak 7 Orang

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian menurut Sukandarrumidi (2018) adalah sebuah metode utama yang digunakan peneliti untuk mencapai tujuan, juga demi menentukan jawaban atas permasalahan yang diajukan. Berdasar pada penjelasan tersebut sesuai dengan permasalahan dan tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini maka pendekatan yang dipilih yakni melalui metode kuantitatif, dimana menurut Sugiyono (2020) bahwa Metode Kuantitatif adalah metode yang berlandaskan pada filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Populasi

Populasi menurut Sugiyono (2020) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti Pada penelitian ini populasi yang dimaksudkan adalah Seluruh Pegawai pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas II.A, dimana dari hasil Observasi diketahui bahwa Jumlah Pegawai secara keseluruhan yakni 77 orang, terdiri dari Pejabat Struktural 14 Orang, Staf Sub Bagian Tata Usaha 7 Orang, Staf Seksi Bimbingan Napi/Anak Didik 10 Orang, Staf Seksi Kegiatan Kerja 2 Orang, Staf Seksi Administrasi Keamanan dan Tata Tertib 5 Orang dan Staf Kesatuan Pengamanan Lapas 39 Orang.

Sampel

Penentuan jumlah sampel tentunya juga harus memperhatikan alat analisis yang digunakan, dimana dalam penelitian ini analisis data dilakukan melalui alat analisis SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*), sehingga dengan melihat jumlah populasi sebanyak 77 Orang, maka mekanisme penentuan sampel yang dilakukan merujuk pada pernyataan dari Moh. Nazir (2018) bahwa apabila populasi kurang dari 100 lebih baik diambil semua hingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Berdasar pada kondisi jumlah populasi dalam penelitian yakni 77 orang atau kurang dari 100 maka mekanisme yang digunakan adalah Model Sensus atau Sampel Populasi dengan menjadikan semua pegawai sebagai Responden.

Teknik Analisis Data

Alat Analisis Data

Kusioner yang digunakan dalam penelitian ini setelah diisi oleh responden selanjutnya akan dianalisis dengan dengan pendekatan SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) melalui Software IBM SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) Versi 25.

Uji Kualitas Data Penelitian

Uji Validitas Data

Uji Validitas menurut Imam Ghozali (2018) digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner, dimana dikatakan sah atau tidak jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur. Adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji ini, bisa dilakukan melalui beberapa cara yaitu:

- 1) Membandingkan Nilai r_{Hitung} dengan Nilai r_{Tabel}
 - a) Jika nilai $r_{Hitung} > r_{Tabel}$ atau nilai *Pearson Correlation* bernilai positif maka item soal angket tersebut dinyatakan valid.
 - b) Jika nilai $r_{Hitung} > r_{Tabel}$ namun nilai *Pearson Correlation* bernilai negatif maka item soal angket tersebut dinyatakan tidak valid.
 - c) Jika nilai $r_{Hitung} < r_{Tabel}$ dan nilai *Pearson Correlation* bernilai positif maka item soal angket tersebut dinyatakan tidak valid.
- 2) Membandingkan Nilai *Sig.(2-tailed)* dengan *Sig (α) 0,05*
 - a) Jika nilai *Sig.(2-tailed) < Sig (α) 0,05* dan, maka item soal angket tersebut valid.
 - b) Jika nilai *Sig. (2-tailed) > Sig (α) 0,05*, maka item soal angket tersebut tidak valid.

Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas menurut Imam Ghozali (2018) digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk, sehingga dikatakan reliabel atau handal jika jawaban dari responden terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil.

Dasar pengambilan keputusan untuk pengujian ini menurut Sugiyono (2020) dapat diketahui dengan cara melihat :

- 1) Apabila variabel yang diteliti mempunyai *cronbach's alpha (α) > r_{tabel}* maka variabel tersebut dikatakan reliabel
- 2) Sebaliknya *cronbach's alpha (α) < r_{tabel}* maka variabel tersebut dikatakan tidak reliabel.

Tingkat reliabilitas dengan metode *Cronbach Alpha* diukur berdasarkan skala yang dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 2 : Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha

Alpha	Tingkat Reliabilitas
0,00 sampai dengan 0,20	Kurang Reliabel
0,21 sampai dengan 0,40	Agak Reliabel
0,41 sampai dengan 0,60	Cukup Reliabel
0,61 sampai dengan 0,80	Reliabel
0,81 sampai dengan 1,00	Sangat Reliabel

Sumber : Sugiyono (2020)

Uji Asumsi Klasik (Uji Normalitas)

Imam Ghozali (2018) menguraikan bahwa Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa untuk memperoleh nilai Uji t dan Uji f yang baik, maka nilai residual semestinya diasumsikan mengikuti distribusi normal, sebab jika asumsi ini dilanggar maka akan berakibat pada uji statistik menjadi tidak valid.

Pengujian untuk uji normalitas data salah satunya dapat dilakukan melalui analisis *Test of Normality Kolmogorov-Smirnov* dalam program SPSS, dengan dasar pengambilan keputusan yakni membandingkan Nilai Probabilitas (*Asymtotic Significance*) dengan nilai Signifikansi 0,05, adapun dasar pengambilan keputusan tersebut yakni:

- a. Jika *Asymp.Sig.(2-tailed) > 0,05* maka dapat dinyatakan bahwa data yang digunakan dalam penelitian terdistribusi normal.
- b. Jika *Asymp.Sig.(2-tailed) < 0,05* maka dapat dinyatakan bahwa data yang digunakan dalam penelitian tidak terdistribusi normal

Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) menurut Sugiyono (2020) digunakan untuk mengetahui persentase perubahan Variabel Dependen (Y) yang disebabkan oleh Variabel Independen (X). Jika R^2 semakin besar, maka prosentase perubahan Variabel Dependen (Y) yang disebabkan oleh Variabel Independen (X) semakin tinggi. Demikian pula Jika R^2 semakin kecil, maka prosentase perubahan akan menunjukkan pengaruh sebaliknya

Uji *R Square* (R^2) atau Uji Determinan menurut Imam Ghozali (2018) bertujuan mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi antara nol dan satu, jika diperoleh hasil pengukuran yang kecil menunjukkan bahwa kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen amat terbatas.

Adapun tingkat Korelasi atau Determinan dapat diukur dengan menggunakan skala berikut :

- Jika Hasil Uji Determinan < 0 maka dapat dinyatakan tidak terdapat Korelasi atau Hubungan Pengaruh antara Variabel Independen dengan Variabel Dependen
- Jika Hasil Uji Determinan 0 s.d 0,49 maka dapat dinyatakan bahwa Korelasi atau Hubungan Pengaruh antara Variabel Independen dengan Variabel Dependen dianggap lemah
- Jika Uji Determinan 0,50 maka dinyatakan bahwa Korelasi atau Hubungan Pengaruh antara Variabel Independen dengan Variabel Dependen dapat dianggap Moderat
- Jika Uji Determinan 0,51 s.d 0,99 maka dapat dinyatakan bahwa Korelasi atau Hubungan Pengaruh antara Variabel Independen dengan Variabel Dependen dianggap Kuat
- Jika Uji Determinan > 1 maka dapat dinyatakan bahwa Korelasi atau Hubungan Pengaruh Variabel Independen dengan Variabel Dependen dianggap Sempurna

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda menurut Imam Ghozali (2018) digunakan untuk mengetahui pengaruh dari variabel Independen terhadap variabel dependen. Selain itu juga analisis regresi digunakan untuk menguji kebenaran hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini.

Adapun persamaan untuk melakukan Analisis Regresi Linear Berganda yakni :

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Di mana:

Y	=	Kualitas Pelayanan
X1	=	Lingkungan Kerja
X2	=	Beban Kerja Pegawai
$\beta_1, \beta_2, \beta_3$	=	Koefisien Regresi Variabel Independen
a	=	Konstanta

Pernyataan terhadap persamaan yang digunakan pada analisis regresi linear berganda tersebut dapat diuraikan sebagai berikut :

- Terhadap Nilai Konstanta yang diperoleh menunjukkan Kualitas Pelayanan pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas II.A Parepare, sehingga jika nilai koefisien regresi untuk Lingkungan Kerja dan Beban Kerja memiliki nilai 0, maka dapat dinyatakan bahwa nilai untuk Kualitas Pelayanan pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas II.A Parepare sebesar Nilai Konstanta diperoleh.
- Berdasarkan persamaan koefisien regresi menunjukan bahwa Lingkungan Kerja dan Beban Kerja, mempunyai arah regresi positif terhadap Kualitas Pelayanan pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas II.A Parepare yang ditunjukkan pada nilai $\beta_1, \beta_2, \beta_3$, yang berarti bahwa apabila Lingkungan Kerja dan Beban Kerja mengalami peningkatan 1 Poin maka Kualitas Pelayanan pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas II.A Parepare dinyatakan meningkat sebesar persentase dari nilai yang dapat dilihat pada nilai $\beta_1, \beta_2, \beta_3$, dengan asumsi variabel independen yang lain konstan

Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji T)

Untuk menilai ketepatan fungsi regresi dalam menaksir nilai aktual dari Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, maka langkah pengujian terhadap Hipotesis tersebut dilakukan dengan metode Uji T atau Uji Parsial, dimana menurut pandangan dari Sugiyono (2020) bahwa Uji t

atau *One Sample Test* bertujuan untuk mengetahui hubungan pengaruh antara variable yang dihipotesiskan, terhadap pengujian tersebut maka untuk dasar pengambilan keputusannya dapat dilakukan melalui 2 (dua) metode yakni :

- a. Berdasarkan Nilai Signifikansi (0,05)
 - 1) Jika diperoleh Nilai Signifikansi > Nilai Sig $\alpha = 0,05$, maka dapat dinyatakan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak artinya antara Variabel Independen tidak memiliki hubungan yang signifikan terhadap Variabel Dependen.
 - 2) Jika diperoleh Nilai Signifikansi < Nilai Sig $\alpha = 0,05$, maka dapat dinyatakan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima artinya antara Variabel Independen memiliki hubungan yang signifikan terhadap Variabel Dependen
- b. Memperbandingkan Nilai t_{Hitung} dengan Nilai t_{Tabel}
 - 1) Jika diperoleh Nilai t_{Hitung} sesuai hasil analisis < Nilai t_{Tabel} , maka hasil ini dapat pula dinyatakan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak artinya bahwa tidak terdapat pengaruh antara Variabel Independen terhadap Variabel Dependen.
 - 2) Jika diperoleh Nilai t_{Hitung} sesuai hasil analisis > Nilai t_{Tabel} , maka hasil ini dapat pula dinyatakan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima artinya bahwa terdapat pengaruh antara Variabel Independen terhadap

Uji F atau Uji Simultan

Uji F adalah bentuk pengujian yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Variabel Independen (X1, X2, X3) secara bersama-sama terhadap Variabel Dependen (Y). Adapun dasar pengambilan keputusan untuk Uji F atau Uji Simultan ini adalah :

- 1) Berdasarkan nilai Signifikansi
 - a) Jika diperoleh Nilai Signifikansi > Nilai Sig $\alpha = 0,05$, pada Hasil Uji F atau Uji Simultan maka dapat dinyatakan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak artinya bahwa secara bersama-sama Lingkungan Kerja dan Beban Kerja tidak memiliki hubungan pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas II.A Parepare
 - b) Jika diperoleh Nilai Signifikansi pada Hasil Uji F atau Uji Simultan < Nilai Sig $\alpha = 0,05$, maka dapat dinyatakan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima artinya bahwa secara bersama-sama Lingkungan Kerja dan Beban Kerja memiliki hubungan pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas II.A Parepare
- 2) Membandingkan nilai F_{Hitung} dengan nilai F_{Tabel}
 - a) Jika diperoleh Nilai $F_{Hitung} < F_{Tabel}$ pada Hasil Uji F atau Uji Simultan, maka dapat dinyatakan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak artinya bahwa secara bersama-sama Lingkungan Kerja dan Beban Kerja tidak memiliki hubungan pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas II.A Parepare
 - b) Jika diperoleh Nilai F_{Hitung} pada Hasil Uji F atau Uji Simultan < F_{Tabel} , maka dapat dinyatakan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima artinya bahwa secara bersama-sama Lingkungan Kerja dan Beban Kerja memiliki hubungan pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas II.A Parepare

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Uji Validitas

Tabel 1 : Uji Validitas Kuisioner Penelitian

Variabel Penelitian	Indikator	Sig. (2-Tailed)	Sig $\alpha = 0,05$	Pearson Correlation	r Tabel	Interpretasi
Beban Kerja	X1.1	.000	0.05	.817**	0.2242	Valid
	X1.2	.000		.799**		Valid
	X1.3	.000		.762**		Valid
	X1.4	.000		.801**		Valid
	X1.5	.000		.800**		Valid
Lingkungan Kerja	X2.1	.000	0.05	.834**	0.2242	Valid
	X2.2	.000		.808**		Valid

	X2.3	.000		.720**		Valid
	X2.4	.000		.840**		Valid
	X2.5	.000		.828**		Valid
Kualitas Layanan	Y.1	.000		.833**		Valid
	Y2	.000		.793**		Valid
	Y3	.000		.734**		Valid
	Y4	.000		.790**		Valid
	Y5	.000		.827**		Valid

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan hasil Uji Validitas pada Tabel 1 menunjukkan bahwa semua indikator untuk masing-masing variabel dapat dinyatakan Valid dan telah memenuhi unsur yang dituangkan pada dasar pengambilan keputusan ketika nilai indikator dapat dikatakan Valid. Kondisi tersebut dapat dibuktikan dengan melihat perbandingan antara nilai r_{Tabel} atau nilai *Pearson Correlation* pada masing-masing indikator.

Kondisi tersebut dapat dibuktikan dengan melihat perbandingan antara nilai r_{Tabel} dan nilai *Pearson Correlation* pada masing-masing indikator berada pada angka **angka 0,720 hingga 0,840** atau lebih besar dari nilai r_{Tabel} yakni **0.2242**, artinya melalui pembuktian ini dapat dikatakan semua isian kusioner pada setiap indikator dinyatakan valid. Demikian pula untuk Uji Signifikansi, dimana semua nilai *Sig. (2-Tailed)* dari indikator yang digunakan dalam penelitian ini memiliki nilai **0.000** atau lebih kecil dibandingkan dengan standar nilai Signifikansi (α) = 0,05. Maka dari hasil perbandingan-perbandingan tersebut dapat dinyatakan bahwa semua isian kusioner pada setiap indikator telah memenuhi syarat dijadikan sebagai alat analisis.

Uji Realibilitas

Tabel 2 : Uji Realibilitas

	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Interpretasi
Beban Kerja	.571	.326	.747	Realibel
Lingkungan Kerja	.637	.415	.684	Realibel
Kualitas Layanan	.646	.429	.664	Realibel

Merujuk pada dasar pengambilan keputusan untuk menilai Tingkat Realibilitas atau Tingkat Keandalan dari masing-masing variabel, maka hasil analisis pada Tabel 2 menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha if Item Deleted* dari setiap variabel berada pada range antara **0,684-0,747** atau lebih besar dari nilai $r_{tabel} = 0.2242$, artinya hasil dari perbandingan ini menunjukkan bahwa semua variabel Reliabel digunakan sebagai alat ukur penelitian.

Sementara untuk mengukur tingkat keandalan dari masing-masing variabel sesuai standar yang dikemukakan oleh Sugiyono (2020) dapat dinyatakan bahwa untuk Variabel Kompensasi dan Kualitas Layanan dengan nilai *Cronbach's Alpha if Item Deleted* sebesar **0.684-0,747**, maka hasil ini dapat dikategorikan Realibel atau Kuat.

Uji Asumsi Klasik (Uji Normalitas)

Tabel 3 : Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
Unstandardized Residual		
N		77
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.02252264
Most Extreme Differences	Absolute	.079
	Positive	.079
	Negative	-.054
Test Statistic		.079
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Test of Normality Kolmogorov-Smirnov pada Tabel 3 menunjukkan bahwa sebaran dari variabel pengganggu atau residual dalam penelitian ini memiliki nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* yakni **0,200**, artinya nilai ini jika merujuk pada dasar pengambilan keputusan untuk mengukur nilai normalitas dari penyebaran nilai residual hasil isian kusioner lebih besar dari nilai Signifikansi (α) = 0,05.

Sehingga pernyataan yang dapat diambil bahwa sebaran dari variabel pengganggu atau residual secara umum telah terdistribusi normal, dengan demikian maka data hasil isian kusioner dapat dinyatakan valid untuk dalam uji regresi.

Koefisien Determinasi atau Uji R Square (R^2)

Tabel 4 : Analisis Uji Determinasi (R^2)

Model Summary ^b			
Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	.655 ^a	.429	.414

a. Predictors: (Constant), Lingkungan Kerja, Beban Kerja

b. Dependent Variable: Kualitas Layanan

Hasil Analisis untuk Uji Determinasi sebagaimana ditampilkan pada Tabel 5.8, menunjukkan bahwa nilai R Square yang diperoleh adalah 0,429 atau sama dengan 42,9%. Angka tersebut dapat diartikan bahwa Variabel Beban Kerja dan Lingkungan Kerja tingkat pengaruh yang diberikan dalam mengukur Kualitas Pelayanan pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas II.A Parepare sebesar 42,9%, sementara selebihnya yakni 57,1% lainnya dipengaruhi oleh variabel yang tidak menjadi bagian dari persamaan regresi atau tidak menjadi bagian dari penelitian.

Adapun Tingkat Korelasi atau Hubungan antara Variabel Independen terhadap Variabel Dependen jika didasarkan pada nilai R Square yang diperoleh yakni 0,429, maka sesuai dasar penetapan korelasi antar variabel, dimana jika hasil Uji Determinan memiliki nilai 0 s.d 0,49 maka dapat dinyatakan bahwa Korelasi atau Hubungan Pengaruh antara Variabel Independen dengan Variabel Dependen dianggap Lemah

Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 5 : Analisis Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
(Constant)	2.699	2.366		1.141	.258
1 Beban Kerja	.303	.106	.289	2.849	.006
Lingkungan Kerja	.553	.122	.460	4.534	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Layanan

Berdasarkan analisis Uji Regresi Linear Berganda sebagaimana yang ditampilkan pada Tabel 5 maka pernyataan atau kesimpulan yang dapat diambil terhadap hasil analisis tersebut dapat dijabarkan melalui persamaan berikut :

$$\text{Kualitas Pelayanan} = 3.791 + 0.321(X_1) + 0.496(X_2) + e$$

Uraian dari persamaan tersebut dapat diartikan sebagai berikut :

- Terhadap Nilai Konstanta (a) yang diperoleh. menunjukkan tingkat Kualitas Pelayanan yakni sebesar 2.699. Sehingga jika tidak terdapat kenaikan pada nilai β untuk Beban Kerja dan Lingkungan Kerja atau diasumsikan 0 (Nol), maka dapat dikatakan bahwa Kualitas Pelayanan pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas II.A Parepare memiliki nilai sebesar 3.791.
- Berdasarkan persamaan koefisien regresi menunjukan bahwa Beban Kerja, mempunyai arah regresi positif terhadap Nilai Kualitas Pelayanan pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas II.A Parepare sebagaimana ditunjukkan pada nilai β_1 yakni sebesar 0,303, yang berarti bahwa apabila Beban Kerja mengalami peningkatan 1 point maka Kualitas Pelayanan pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas II.A Parepare dinyatakan mengalami peningkatan sebesar nilai $\beta_1 = 0,303$, sementara variabel independen lainnya diasumsikan konstan.
- Hasil persamaan koefisien regresi menunjukan bahwa Lingkungan Kerja, mempunyai arah regresi positif terhadap Kualitas Pelayanan pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas II.A Parepare yang ditunjukkan pada nilai β_2 yakni sebesar 0,737, berarti bahwa apabila Lingkungan Kerja mengalami peningkatan 1 point maka Kualitas Pelayanan pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas II.A Parepare dinyatakan mengalami peningkatan sebesar nilai $\beta_2 = 0,737$, sementara variabel independen lainnya diasumsikan memiliki nilai konstan

Uji Hipotesis

- a. $H_1 =$ Diduga Beban Kerja berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Layanan pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas II.A Parepare

Hasil analisis Uji Regresi Linear Berganda pada Tabel 5 menunjukkan bahwa untuk nilai t_{Hitung} yang diperoleh terhadap pengaruh Beban Kerja terhadap Kualitas Layanan pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas II.A Parepare adalah sebesar **2.849**, dimana nilai tersebut lebih besar dari nilai t_{Tabel} yakni = **1.993**. Jika merujuk pada dasar pengambilan keputusan untuk Uji Parsial yang membandingkan antara nilai t_{Hitung} dengan nilai t_{Tabel} , maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima artinya bahwa terdapat hubungan pengaruh antara Beban Kerja terhadap Kualitas Layanan pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas II.A Parepare.

Sementara jika melihat tingkat signifikansi dari hubungan pengaruh Beban Kerja terhadap Kualitas Layanan pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas II.A Parepare diperoleh nilai sebesar **0.006**, yang artinya nilai ini lebih kecil dari nilai Signifikansi 0.05. Sehingga pernyataan yang dapat diambil yakni H_0 ditolak dan H_a diterima artinya Beban Kerja secara signifikan mampu memberikan pengaruh terhadap Kualitas Layanan pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas II.A Parepare.

Berdasar pada kedua hasil pengujian tersebut maka kesimpulan terhadap Uji Hipotesis dapat dinyatakan bahwa Beban Kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas Layanan di Lembaga Pemasyarakatan Kelas II.A Parepare, dengan kata lain bahwa H_0 ditolak dan H_a atau Hipotesis yang diajukan diterima.

- b. $H_2 =$ Lingkungan Kerja berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Layanan pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas II.A Parepare.

Hasil Uji Hipotesis yang juga menjadi bagian dari Uji Regresi Linear Berganda sebagaimana dituangkan pada Tabel 5 menunjukkan bahwa Nilai t_{Hitung} untuk pola hubungan antara Lingkungan Kerja terhadap Kualitas Layanan pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas II.A Parepare adalah sebesar **4.534**, sementara untuk Nilai Signifikansinya yakni **0.000**. Sehingga keputusan yang dapat diambil terhadap hasil analisis tersebut yakni :

- 1) Bahwa nilai t_{Hitung} Lingkungan Kerja menunjukkan angka sebesar **4.534** dan nilai ini lebih besar dari nilai $t_{Tabel} = 1.993$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima artinya terdapat hubungan pengaruh antara Lingkungan Kerja terhadap Kualitas Layanan pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas II.A Parepare
- 2) Sementara untuk tingkat signifikansi dapat dilihat bahwa nilai signifikansi dari hasil analisis Uji Regresi diperoleh nilai sebesar **0.000** atau lebih kecil dari Nilai Signifikansi 0.05. Maka keputusan dari hasil analisis ini adalah H_0 ditolak dan H_a diterima artinya Lingkungan Kerja memiliki hubungan pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas Layanan pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas II.A Parepare

Kesimpulan dari kedua pernyataan tersebut dapat dinyatakan bahwa Lingkungan Kerja mampu memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas Layanan pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas II.A Parepare, dengan kata lain H_0 ditolak dan H_a atau Hipotesis yang diajukan diterima

Uji F (Uji Simultan)

Tabel 6 : Analisis Uji F (Uji Simultan)

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	233.920	2	116.960	27.840	.000 ^b
	Residual	310.885	74	4.201		
	Total	544.805	76			

a. Dependent Variable: Kualitas Layanan

b. Predictors: (Constant), Lingkungan Kerja, Beban Kerja

Hasil Analisis Uji Anova yang ditunjukkan pada Tabel 6 meberikan gambaran bahwa nilai F_{Hitung} yang diperoleh yakni sebesar **27.840**, sementara untuk Nilai Signifikansi adalah

sebesar **0,000**. Maka sesuai dasar pengambilan keputusan untuk Uji F atau Uji Simultan dapat dinyatakan bahwa :

- a) Hasil analisis melalui Uji ANNOVA menunjukkan bahwa Nilai F_{Hitung} yang diperoleh adalah sebesar **27.840** atau lebih besar dari nilai F_{Tabel} yakni **3.12**, merujuk pada hasil analisis ini dapat dinyatakan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima artinya bahwa secara bersama-sama Beban Kerja dan Lingkungan Kerja memiliki hubungan pengaruh terhadap Kualitas Layanan pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas II.A Parepare
- b) Hasil perbandingan untuk Nilai Signifikansi, berdasarkan Hasil analisis melalui Uji ANNOVA diperoleh bahwa Nilai Signifikansi dari hasil analisis yakni **0.000** atau lebih kecil dari Nilai Signifikansi **0.05**. Maka kesimpulan yang dapat diambil yakni H_0 ditolak dan H_a diterima artinya bahwa secara bersama-sama Beban Kerja dan Lingkungan Kerja secara signifikan berpengaruh terhadap Kualitas Layanan pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas II.A Parepare

Berdasar pada kedua hasil penjabaran tersebut maka dapat dinyatakan bahwa Beban Kerja dan Lingkungan Kerja jika secara bersama-sama mampu memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas Layanan pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas II.A Parepare, atau dengan kata lain H_0 ditolak dan H_a atau Hipotesis yang diajukan diterima

Pembahasan.

Beban Kerja memiliki hubungan pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas Layanan pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas II.A Parepare

Pekerjaan tidak akan menjadi beban menurut Vanchapo (2020) jika seorang pegawai/karyawan mampu menyelesaikan dan menyesuaikan diri terhadap sejumlah tugas yang diberikan. Sehingga berdasar pada pernyataan tersebut dapat dikatakan bahwa pekerjaan dapat menjadi beban bagi seorang pekerja apabila kegiatan atau pekerjaan yang diberikan tidak sesuai dengan kemampuan dari seorang pekerja, apakah itu dari segi volume pekerjaan ataupun berkaitan dengan terbatasnya pengetahuan akan pekerjaan tersebut.

Berdasar pada kondisi tersebut dapat dikatakan bahwa untuk menghindari agar sebuah pekerjaan tidak menjadi beban bagi seorang pegawai, karyawan atau pekerja lainnya, maka keseimbangan antara kemampuan yang dimiliki oleh seseorang harus menjadi pertimbangan utama, sebab jika beban pekerjaan yang diberikan kepada seseorang melebihi kemampuannya maka akan berdampak pada nilai-nilai pelayanan yang semestinya diberikan akibat kelelahan atau adanya gangguan secara psikis akibat beban kerja yang harus diselesaikan.

Kondisi inilah yang dipertegas dalam hasil penelitian ini dimana dinyatakan bahwa Beban Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas II.A Parepare. Pengaruh yang dimaksud dalam penelitian ini dapat dikatakan mengarah pada hal yang positif, dimana dari sudut pandang tentang Kondisi pada sebuah instansi sejenis dengan Lembaga Pemasyarakatan maka unsur kehati-hatian menjadi hal paling utama.

Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Lembaga Pemasyarakatan diseluruh Indonesia menuntut agar semua personil atau pegawai harus mampu memberikan kualitas pelayanan terbaik kepada Warga Binaan, namun disisi lain bahwa kondisi di hampir semua Lembaga Pemasyarakatan atau Rumah Tahanan Kapasitas Hunian jauh melebihi ambang batas ruang yang tersedia dan semakin diperparah dengan tidak sesuainya Rasio antara jumlah Pegawai dengan Warga Binaan yang harus diberikan pelayanan.

Kondisi inilah yang dinyatakan oleh Frischa (2022) bahwa tingginya kepadatan hunian dan sangat tidak sesuai dengan rasio fasilitas ruangan yang disediakan tentunya akan berdampak pada tingkat beban kerja pada setiap pegawai, dimana kewaspadaan, pengamanan dan keamanan harus dapat diperketat untuk menghindari adanya gesekan antar warga binaan. Korelasi lain yang juga muncul karena memiliki hubungan secara langsung dengan tingkat kepadatan hunian yakni meningkatnya pula jumlah kunjungan keluarga, dimana menghadapi berbagai typical model karakter serta keinginan pengunjung menjadi beban tersendiri bagi seorang pegawai. Sehingga jika ditemukan adanya perlakuan petugas yang dinilai emosional, maka dapat dikatakan bahwa tingkat beban kerja yang dihadapi telah melebihi kapasitas

kemampuan mereka.

Menyikapi hal tersebut telah dijelaskan oleh Rasmi, Parman dan Fatima (2021) dalam hasil penelitiannya bahwa Beban Kerja yang timbul pada diri seorang pegawai akan memberikan pengaruh signifikan terhadap kualitas kerja mereka dan hal ini juga akan berimbas pada kualitas layanan yang diberikan, sebab pemberian beban kerja berlebih akan membuat mereka menjadi *burnout* (Stress Tinggi), dimana pegawai mengalami kelelahan baik fisik maupun mental dan cenderung menjadi emosional

Beratnya sebuah beban kerja pada diri seorang pegawai bahkan dapat memberikan dampak negatif, sebagaimana yang dikemukakan oleh Hendri Lukmanto, dkk (2022), Krisna Duta Putra (2022) dan Wayan Eka Shanti (2022) bahwa Beban Kerja dapat memberikan pengaruh negatif terhadap kinerja pegawai dan akan berimbas pada kualitas pelayanan yang diberikan. Nining Prasetyaningsih, dkk (2022) juga mempertegas hal tersebut, bahwa dampak dari beratnya beban kerja seorang pegawai sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan

Lingkungan Kerja memiliki hubungan pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas Layanan pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas II.A Parepare

Kemampuan kerja seseorang tentunya dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, dan dari berbagai penelitian menunjukkan bahwa Lingkungan Kerja menjadi salah satu faktor terpenting yang dapat memberikan dampak terhadap kinerja seseorang. Penegasan terhadap kondisi tersebut juga dikemukakan dalam hasil penelitian ini yang menguraikan bahwa Lingkungan Kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas II.A Parepare.

Orientasi pengaruh yang banyak menjadi sorotan dalam penelitian ini berkaitan dengan faktor Keamanan, dimana para pegawai pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas II.A Parepare melihat bahwa tingkat keamanan dengan kondisi jumlah Warga Binaan yang melebihi kapasitas ruangan tentunya menuntut para pegawai untuk mampu menyesuaikan diri, sehingga stabilitas antar warga binaan tetap dapat terjaga. Sorotan terhadap unsur keamanan tidak hanya pada persoalan warga binaan, namun juga terhadap jumlah kunjungan yang tentunya akan meningkat seiring bertambahnya jumlah Warga Binaan.

Terhadap persoalan pengunjung dalam hasil penelitian Nining Prasetyaningsih, dkk (2022) mengemukakan bahwa hal yang menjadi sorotan dari masyarakat lebih dominan pada Kualitas Pelayanan dari Pegawai Lembaga Pemasyarakatan, dimana mereka melihat adanya perlakuan yang dianggap tidak bersahabat atau kurang nyaman diberikan kepada pengunjung. Sementara disisi lain berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan yang dilakukan pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas II.A Parepare, bahwa sikap yang ditunjukkan oleh para petugas khususnya bagian penerimaan kunjungan adalah bagian dari Standar Operasional Prosedur (SOP).

Pemberlakuan tersebut adalah bentuk langkah preventif atau pencegahan adanya barang-barang terlarang yang dibawa oleh pengunjung baik secara sengaja ataupun tidak sengaja yang dikhawatirkan dapat memicu permasalahan dengan warga binaan. Sikap tegas yang ditunjukkan oleh para petugas selain untuk menjaga keamanan juga menghindarkan mereka dari bentuk pelanggaran sehingga akan berdampak pada kondisi psikologis seseorang dalam melakukan pekerjaan.

Permasalahan tentang psikis dari seorang pegawai juga menjadi bagian dari salah satu unsur yang menjadi pembahasan dalam lingkungan kerja sebagaimana dikemukakan oleh Zulhamli, Parman dan Fatima (2022) bahwa suatu Lingkungan Kerja tidak hanya berkaitan dengan kondisi fisik yang ada di lingkungan kerja namun juga berkaitan dengan kondisi non fisik seorang pegawai, sebab seseorang jika kurang nyaman dalam melakukan pekerjaan maka akan berdampak pada kinerja yang diberikan, olehnya baik lingkungan fisik dan non fisik seorang pegawai keduanya memiliki kontribusi signifikan terhadap pemberian kualitas pelayanan pada sebuah organisasi

Hendri Lukmanto, dkk (2022) juga mengemukakan bahwa Kondisi lingkungan yang perlu diperhatikan yakni lingkungan fisik dan lingkungan sosial dalam sebuah instansi, sebab hal ini

sangat berkaitan dengan kondisi mental dari seorang pegawai. Sebuah Lingkungan Kerja yang nyaman tentunya akan berdampak pula pada kinerja dari seorang pegawai, artinya dengan rasa nyaman tersebut dapat memicu nilai kreativitas dari mereka dalam mengembangkan pekerjaannya, termasuk dalam hal ini bagaimana mereka membangun interaksi dengan Warga Binaan sehingga dapat meminimalisir terjadinya keributan antar warga.

Membangun Kualitas Layanan pada sebuah Lembaga Pemasyarakatan sangatlah berbeda dengan meningkatkan kualitas pelayanan pada instansi lainnya, dimana pendekatan secara persuasif pada Warga Binaan menjadi alternatif untuk mengurangi timbulnya permasalahan khususnya berkaitan dengan gangguan keamanan, olehnya itu menurut Parman, dkk (2021) dengan menciptakan situasi yang kondusif juga merupakan salah bentuk ukuran kinerja bagi seorang pegawai pada Lembaga Pemasyarakatan.

Beban Kerja dan Lingkungan Kerja secara bersama-sama berpengaruh secara Signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas II.A Parepare

Beban Kerja yang diberikan pada seorang pegawai dalam sebuah lingkup instansi, pada dasarnya dapat teratasi jika didukung oleh kondisi Lingkungan Kerja yang nyaman dan kondusif, khususnya jika semua indikator pembentuk dari variabel ini dapat dilakukan baik, sebab Beban Kerja yang dirasakan oleh seorang pegawai dapat menjadi ringan jika Kerjasama Tim terbangun secara maksimal diantara pegawai.

Sehingga dapat dikatakan bahwa Beban Kerja jika secara bersama-sama dipadukan dengan Lingkungan Kerja, maka akan memberikan pengaruh sangat besar terhadap Kinerja ataupun Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh seorang Pegawai. Hal ini juga dibuktikan pada analisis regresi dalam penelitian ini, dimana tingkat pengaruh dari perpaduan antara Beban Kerja dan Lingkungan Kerja mampu memberikan pengaruh sangat signifikan terhadap Kualitas Pelayanan.

Beberapa penelitian menunjukkan adanya pengaruh yang negatif dan bahkan signifikan dari Beban Kerja terhadap Kinerja seorang pegawai dan berimbas pada Kualitas Pelayanan, namun setelah dihubungkan dengan Lingkungan Kerja maka sangat nampak arah pengaruh yang ditimbulkan berubah menjadi hal yang positif, sebagaimana dikemukakan oleh Sarmila, Parman, Rusmin (2023), Krisna Duta Putra (2021), dan Mawaddah (2022) bahwa Kondisi Beban Kerja secara parsial memberika pengaruh negatif terhadap kinerja seorang pegawai, namun ketika Beban Kerja ini mendapatkan dukungan oleh Lingkungan Kerja yang baik dan Kondusif, maka pengaruhnya mengarah ke hal yang positif.

Besarnya dampak yang ditimbulkan oleh Lingkungan Kerja pada dasarnya juga dapat dibuktikan dari hasil analisis uji regresi dimana nilai pengaruhnya sebesar 0.553 artinya semakin baik kondisi lingkungan kerja maka pengaruhnya terhadap Kualitas Pelayanan juga cukup besar dibanding Beban Kerja. Demikian pula jika hubungan pengaruh tersebut dilihat dari hasil analisis uji parsial, dimana tingkat pengaruhnya mencapai nilai 4.534 atau jauh lebih tinggi dibanding nilai Beban Kerja yakni 2.849.

Penggambaran tersebut menunjukkan bahwa semakin baik lingkungan kerja maka pengaruhnya terhadap unsur lain seperti Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan juga akan semakin baik, hal ini juga dikemukakan oleh Rasmi, Parman dan Fatimah (2021) bahwa Kinerja pegawai pada dasarnya akan dapat berjalan maksimal apabila indikator lingkungan kerja terpenuhi, dan bagian ini adalah sebagai bentuk dukungan terhadap keseimbangan beban kerja yang diberikan kepada seorang pegawai..

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasar pada Hasil Penelitian dan Pembahasan terkait dengan Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas II.A Parepare, maka kesimpulan yang dapat diambil yakni :

1. Beban Kerja memiliki hubungan pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas II.A Parepare, hasil ini dapat diartikan bahwa pemberian beban yang berlebih dan tidak disesuaikan dengan kemampuan seorang pegawai tentunya

akan berdampak terhadap timbulnya kinerja yang tidak maksimal demikian pula terhadap kualitas pelayanan, olehnya itu keseimbangan antara beban kerja dan kemampuan dari seorang harus selalu menjadi perhatian.

2. Lingkungan Kerja memiliki hubungan pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas II.A Parepare. hasil ini dapat diartikan bahwa semakin baik dan kondusif sebuah lingkungan kerja, maka dapat memberikan dampak terhadap kinerja karyawan dalam memberikan kualitas pelayanan baik terhadap Warga Binaan maupun terhadap Pengunjung pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas II.A Parepare.
3. Beban Kerja dan Lingkungan Kerja jika secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas II.A Parepare, artinya bahwa Beban Kerja dan Lingkungan Kerja dianggap mampu saling melengkapi dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas..

Saran-Saran

Hal-hal yang dapat disarankan kepada Lembaga Pemasyarakatan Kelas II.A Parepare terkait dengan hasil penelitian yang diperoleh antara lain :

1. Bahwa untuk menjaga agar tidak terjadinya beban kerja berlebih pada seorang karyawan maka tingkat kemampuan baik secara fisik dan mental dari seorang pegawai harus menjadi perhatian dari unsur pimpinan Lembaga Pemasyarakatan Kelas II.A Parepare, artinya dalam pembagian kerja harus selalu ada keseimbangan antara Pegawai Senior dan Pegawai Baru, agar antara mereka mampu saling berbagi pengalaman
2. Mendukung Kualitas Pelayanan agar dapat berjalan dengan sebaik-baiknya maka Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diberlakukan oleh pihak Lembaga Pemasyarakatan Kelas II.A Parepare, lebih disosialisasikan secara masif khususnya kepada Warga Binaan dan Keluarganya, agar tidak terjadi kesalah pahaman terhadap pelaksanaan SOP tersebut.
3. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Lembaga Pemasyarakatan Kelas II.A Parepare, maka fasilitas kerja untuk karyawan selalu ditingkatkan, sehingga lebih memudahkan mereka dalam menyelenggarakan pelayanan kepada Warga Binaan dan juga Keluarganya..

DAFTAR PUSTAKA

- (1) Eni Mahawati, dkk. 2021. *Analisis Beban Kerja dan Produktivitas Kerja*. Penerbit Yayasan Kita Menulis, Semarang
 - (2) Frischa Mentari Safrin, Kusmiyanti, 2022. *Beban Kerja Berlebih Terhadap Kinerja Pegawai di Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Palembang*. Coopetition : Jurnal Ilmiah Manajemen. Vol 13 No 3, November 2022
 - (3) Hendri Lukmanto, Sri Rahayu, Pompong Budi Setiadi. 2022. *Pengaruh Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Lembaga Pemasyarakatan Kelas II A Sidoarjo*. Jurnal Pendidikan dan Konseling Volume 4 Nomor 6 Tahun 2022
 - (4) Imam Ghozali, 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS* Edisi Sembilan. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
 - (5) Kasmir. 2018. *Customer Services Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada
 - (6) Kotler, P. T., & Keller, K. L. 2020. *Manajemen Pemasaran (12th ed.)*. PT Indeks
 - (7) Krisna Duta Putra, Ilzar Daud, 2022. *Pengaruh Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Rumah Tahanan Negara Kelas II A Pontianak*. OPTIMISM Journal of Management Business Entrepreneurship and Organization Volume 1, No. 1, September 2022
 - (8) La Rahman, Asmidin dan Andi Tenri, 2023. *Manajemen Pelayanan Publik Di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Kota Baubau*. ADMINISTRATIO : JURNAL ILMIAH ILMU ADMINISTRASI NEGARA Volume 12, Nomor 1, April 2023, Halaman 18-24
 - (9) Marlapa, E. 2018 *Manajemen Perubahan: Definisi dan Konsep*. Manajemen Perubahan. Universitas Mercu Buana
 - (10) Mawaddah, 2022. *Peran Beban Kerja, Stres Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas II A Tarakan*. Skripsi Jurusan Manajemen fakultas Ekonomi Universitas Borneo Tarakan
 - (11) Moenir, H. A. S. 2018. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara
-

- (12) Nazir, Moh. 2018. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia
 - (13) Nurul Qomariah, Sarwito, Abadi Sanosra, Mohammad Thamrin, 2023 *Peran Kualitas Layanan, Inovasi dan Kepercayaan dalam Meningkatkan Kepuasan Pengunjung Lapas Kelas IIB*. BUDGETING : Journal of Business, Management and Accounting Volume 4, Nomor 2, Januari – Juni 2023
 - (14) Parman, Rika Rahma dan Reski Syaiful Rahman, 2021. *Pengaruh Lingkungan Kerja, Disiplin Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kualitas Kerja Pegawai Di Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Sidenreng Rappang* Digital Library Universitas Muhammadiyah Parepare.
 - (15) Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pembinaan dan Pembimbingan Warga Binaan Pemasyarakatan
 - (16) Rasmi, Parman dan Fatima, 2021. *Pengaruh Tekanan Kerja Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Sekretariat Daerah Kota Parepare* Digital Library Universitas Muhammadiyah Parepare
 - (17) Siagian, S. 2020. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta; Penerbit PT Bumi Aksara.
 - (18) Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV
 - (19) Sukandarrumidi. 2018. *Metodologi Penelitian*. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta
 - (20) Tjiptono, Fandy. 2020. *Pemasaran Strategik Dominan, Determinan, Dinamika*. Yogyakarta: ANDI.
 - (21) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2022 tentang Pemasyarakatan
 - (22) Wibowo. 2020. *Manajemen Kinerja*. Edisi Keempat. Jakarta : Rajawali Pers
 - (23) Yozi Rahmat Denus, Yuliasri, 2022. *Pengaruh Komitmen Organisasi, Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Padang*. CEMERLANG : Jurnal Manajemen dan Ekonomi Bisnis Vol.2, No.3 AGUSTUS 2022
-